# Tweede Kamer der Staten-Generaal

**2**

Vergaderjaar 2015–2016

**Aanhangsel van de Handelingen**


**Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden**

## 2980

Vragen van het lid **Gesthuizen** (SP) aan de Minister van Economische Zaken over *de kwaliteit van postbezorging* (ingezonden 3 juni 2016).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 28 juni 2016).

Vraag 1
Kunt u een reactie geven op het bericht «Post wordt vaker te laat bezorgd»?[1]

Antwoord 1
Het bericht is gebaseerd op onderzoek van de belangenvereniging van grote zakelijke postgebruikers (VGP). Dit is een belangrijke partij in de postmarkt en ik ben blij met de rol die de VGP speelt in het bevorderen van transparantie en kwaliteit in deze markt. De VGP doet jaarlijks onderzoek naar de kwaliteit op de niet gereguleerde zakelijke postmarkt, zowel voor het tijdkritische segment (24 uur) als voor de niet-tijdkritische 72-uurspostdienst. Ik merk daarbij op dat de VGP-leden ongeveer 30% van de totale zakelijke markt vertegenwoordigen en dat deze meting dus niet zondermeer representatief is voor de gehele markt.
Uit het persbericht van de VGP van 2 juni 2016[2] maak ik op dat de kwaliteit van de zakelijke 24-uurs postdienst van PostNL in 2015 volgens dit onderzoek gelijk is gebleven ten opzichte van 2014. Tijdige bezorging van 72-uurs post van VGP- leden is licht gedaald. Gemiddeld genomen komt de VGP op een daling van de tijdige bezorging van 0,56%.
Verwacht mag worden dat kwaliteit van dienstverlening een belangrijk aspect is van concurrentie op de zakelijke markt. In die zin moet dit bericht vooral voor de postvervoerders een signaal zijn.

Vraag 2
In hoeverre is de daling van kwaliteit ook zichtbaar bij de postbezorging voor particulieren binnen de universele postdienst (UPD) en is deze eventuele daling door u te becijferen?

[1] http://www.ad.nl/ad/nl/5597/Economie/article/detail/4312303/2016/06/02/Post-wordt-vaker-te-laat-bezorgd.dhtml

[2] «Kwaliteit postbezorging in Nederland staat onder druk», jaarlijks kwaliteitsonderzoek VGP, 2 juni 2016.


ah-tk-20152016-2980
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2016

Antwoord 2
Er is geen sprake van een daling van de kwaliteit van de UPD. Er zijn wettelijke eisen ten aanzien van de kwaliteit van de UPD (minimaal 95% van de poststukken de volgende dag bezorgd).[3] PostNL heeft als verlener van de universele postdienst een wettelijke verplichting om een onafhankelijke derde maandelijks kwaliteitsmetingen te laten verrichten. Daarover dient PostNL jaarlijks te rapporteren aan de ACM. Uit eerdere rapportages van PostNL en de ACM over de jaren tot 2015 blijkt dat de kwaliteit van de 24-uurs post jaar na jaar een stijgende lijn vertoont. In het jaarverslag 2015 van PostNL wordt gerapporteerd dat de kwaliteit van de postbezorging (tijdige 24-uurs bezorging) tussen 2012 en 2015 is gestegen van 93,9% naar 96,7%. In dezelfde periode is de consumententevredenheid omhoog gegaan van 79% naar 86%. De formele beoordeling van de ACM van de rapportage over het jaar 2015 wordt op korte termijn verwacht. Op basis van indicaties van ACM begrijp ik dat er geen belangrijke wijzigingen zijn te verwachten voor wat betreft het kwaliteitsniveau van de UPD in het afgelopen jaar.

Vraag 3
In welke mate heeft de rijksoverheid als grootste afnemer van postdiensten te maken met daling van de kwaliteit van postbezorging?

Antwoord 3
De rijksoverheid werkt met interne maandelijkse kwaliteitsmetingen, onder regie van de Belastingdienst als categoriemanager voor het Rijk. Hieruit blijkt geen daling van de kwaliteit van de zakelijke postbezorging. Dit geldt voor beide leveranciers waarmee een overeenkomst bestaat (PostNL en Sandd).

Vraag 4
Welke oorzaken zijn er volgens u voor de daling van de kwaliteit van postbezorging bij zowel Sandd als bij PostNL?

Antwoord 4
Zoals hierboven aangegeven vertoont de kwaliteit van 24-uurs postbezorging de laatste jaren een stijgende lijn.
In het persbericht van de VGP wordt niet ingegaan op mogelijke oorzaken van de in het VGP-onderzoek over 2015 gerapporteerde kwaliteitsdaling van de 72-uurs zakelijke post van VGP-leden.

Vraag 5
Hoe verklaart u dat post dikwijls verdwijnt of wordt gestolen door medewerkers van postbedrijven zoals recent in Almere gebeurde?[4]

Antwoord 5
Het bericht waarnaar wordt verwezen betreft diefstal van post van een postbezorger. Er lijkt hier geen sprake van diefstal door eigen personeel. Ik ga er op basis van de signalen uit de media vanuit dat het hier incidenten betreft.

Vraag 6
Deelt u de mening dat naast de kwaliteit van de postbezorging ook de arbeidsvoorwaarden van postmedewerkers ernstig onder druk staan? Zo ja, deelt u de conclusie dat tussen deze twee tendensen een oorzakelijk verband bestaat?

Antwoord 6
De positie van werknemers op de postmarkt en hun arbeidsvoorwaarden worden beschermd via het algemene stelsel van arbeidsrecht. Voorts heeft uw Kamer gezorgd voor een wettelijke verplichting van postvervoerders om met minimaal 80% van de werknemers een arbeidsovereenkomst af te

---

[3] De UPD betreft ongeveer 13% van de totale markt. Naast consumentenpost omvat dit ook poststukken van bedrijven (bijv. kleine hoeveelheden post die met een frankeermachine zijn gefrankeerd). De overige ca. 87% van de markt betreft niet-gereguleerde zakelijke post.
[4] http://www.omroepflevoland.nl/nieuws/135530/almere-opnieuw-post-gestolen-van-postnl

sluiten. Ik zie op dit moment geen verband tussen arbeidsvoorwaarden en kwaliteit.

Vraag 7
Over welke middelen beschikken u en de Autoriteit Consument en Markt (ACM) binnen de UPD om de kwaliteit van de postbezorging te garanderen?

Antwoord 7
De ACM houdt toezicht op de naleving van de eisen uit de Postwet 2009 en nadere regelgeving. De wettelijke eisen zoals de 95%-norm van binnen 24 uur bezorgde UPD-post is een belangrijke toetsingsfactor. De beoordeling door de ACM vindt plaats op basis van de jaarlijkse rapportage van PostNL. De ACM heeft voor de naleving van de wettelijke voorschriften verschillende bestuursrechtelijke sanctiemogelijkheden tot haar beschikking.

Vraag 8
Bent u bereid de middelen die u heeft in te zetten als de kwaliteit van de bezorging binnen de UPD onder druk staat?

Antwoord 8
Als daar aanleiding voor zou ontstaan, kan de ACM de beschikbare wettelijke instrumenten inzetten om de kwaliteit te borgen.

Vraag 9 en 10
In hoeverre is sprake van daadwerkelijke mededinging in de postsector? Kan de huidige staat van de postmarkt worden aangemerkt als een vrije markt?
Is naar uw verwachting de postsector in de toekomst een sector waar sprake van concurrentie tussen partijen met een gelijkwaardige machtspositie kan zijn?
Antwoord op 9 en 10
In het landenrapport van WIK Consult in opdracht van de Europese Commissie[5] wordt de concurrentie in de verschillende postmarktsegmenten in Nederland beschreven als «gematigd» tot «fel». Hoewel dit onderzoek drie jaar oud is, lijkt deze karakterisering nog steeds adequaat. Significante mededinging vindt plaats op de zakelijke postmarkt, met name voor wat betreft 48- en 72-uurs partijenpost. Bedrijven hebben vrije keus tussen een aantal postvervoerders. Afhankelijk van het geografische bereik van het netwerk van de betreffende postvervoerder kan het zijn dat deze deels afhankelijk is van het netwerk van PostNL. Dit geldt vooral voor 24-uurs partijenpost. In de praktijk betekent dit dat er zowel concurrentie tussen netwerken plaatsvindt (Sandd en PostNL), als (diensten)concurrentie op het netwerk (PostNL).
Niettemin is de vraag of ook op de langere termijn, door sterk krimpende volumes gecombineerd met hevige prijsconcurrentie, de voorwaarden aanwezig zijn voor een gezonde en bestendige ontwikkeling van de postmarkt. Daarom is er behoefte om de ontwikkeling van de postmarkt nader te onderzoeken en het huidige wetgevende en beleidskader op basis daarvan tegen het licht te houden. Ik heb uw Kamer op 30 maart een dergelijk onderzoek toegezegd in reactie op de motie Vos en Bosma (Kamerstuk 2015–2016, 34 024, nr. 35). Leidend bij dit onderzoek zijn de publieke belangen die ook in de toekomst dienen te worden gewaarborgd: de betaalbaarheid, keuzevrijheid, kwaliteit en beschikbaarheid van postdiensten. Ik zal uw Kamer eind dit jaar over de resultaten van dit onderzoek informeren. Met het oog op de vorming van een beleidsvisie voor de toekomst acht ik het verstandig om voorlopig voorzichtig om te gaan met het opleggen van nieuwe verplichtingen aan postvervoerbedrijven. Om deze reden werk ik aan een beleidsregel die inhoudt dat de ACM kwalitatief en kwantitatief moet onderbouwen dat een opgelegde verplichting noodzakelijk, geschikt en evenredig is gelet op de beoogde doelen van de Postwet. De concept beleidsregel heb ik op 8 juni jl. ter consultatie gepubliceerd.[6]

---

[5] WIK Consult, «Main developments in the Postal Sector 2010–2013», augustus 2013.
[6] https://www.internetconsultatie.nl/beleidsregelpostmarkt

Vraag 11
Bent u van mening dat de liberalisatie van de postbezorging en de privatisering van de posttak van de voormalige PTT, het huidige PostNL, als een succes kunnen worden omschreven, mede gelet op de dalende kwaliteit van de postbezorging en de verslechterende arbeidsomstandigheden van postmedewerkers?

Antwoord 11
Ik constateer mede op basis van de jaarlijkse postmonitor van de ACM en de rapportage van het parlementaire onderzoek van de Eerste Kamer uit 2012 naar de privatisering/verzelfstandiging van overheidsdiensten[7], dat de liberalisering heeft gezorgd voor belangrijke voordelen op de zakelijke markt, hogere arbeidsproductiviteit en hogere kwaliteit. Dat zorgt voor een positief welvaartseffect. Voorts is de innovatie gestimuleerd hetgeen zichtbaar is door nieuwe producten en wijze van dienstverlening. Zoals ik hierboven heb aangegeven acht ik het echter verstandig om te onderzoeken of de voorwaarden voor een goede en gezonde ontwikkeling van de postmarkt ook in de toekomst vervuld zijn.

---

[7] Onderzoeksrapport Eerste Kamer «Verbinding verbroken?», EK 2012–2013 C, C.